

PROCEDIMIENTO ESTRUCTURAL

(Requisito 4, 5, 6 Norma ISO 9001:2015)

PE v.3

ULTIMA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 2021



OBJETIVO

Establecer la metodología y los criterios para analizar el contexto de la organización, evaluar los riesgos, determinar la política, alcance y objetivos dentro del marco de la planificación estratégica de la organización.

ALCANCE DE LAS TAREAS A REALIZAR

Desde que se determinan la Misión y Visión, hasta que queda conformado el alcance del SGC con sus respectivos procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

RESPONSABLES

| | |
|----------------------------------|---|
| Alta Dirección y Área de Calidad | Realización de toda la documentación y registros del procedimiento necesario para llevar a cabo el SGC a fin de determinar el rumbo estratégico de la organización. Dar a conocer este procedimiento y sus resultados a los procesos determinados en el alcance (Áreas de Proceso). |
| Áreas de Procesos | Determinan los objetivos particulares asociados a la estrategia de la organización, los cuales son comunicados a todos los participantes del proceso. |

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Las actividades descritas en el presente documento son desarrolladas en la planilla de cálculo denominada **"Procedimiento Estructural"** en cada una de las solapas destinadas a tal fin.

La Alta Dirección es la encargada de determinar el rumbo estratégico de la organización, para ello su primera acción a realizar es determinar la Misión y Visión de la organización.

Posteriormente se realiza el análisis interno de la organización. Para esta acción se realiza el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) pero solo utilizando la determinación de las FORTALEZAS y DEBILIDADES internas de la organización, plasmando un listado y análisis de cada una de ellas.

PROCEDIMIENTO ESTRUCTURAL

(Requisito 4, 5, 6 Norma ISO 9001:2015)

PE v.3

ULTIMA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 2021



Seguidamente se realiza el análisis PEST (Político, Económico, Social y Tecnológico) del que surgen los factores y actores internos que influyen en la organización.

Con esta información se vuelve al análisis FODA para realizar el análisis de las OPORTUNIDADES y AMENAZAS que son de origen externo y que pueden influir en la organización. Una vez completada la matriz FODA con las variables correspondientes a cada factor, el paso siguiente es el análisis de las mismas y la preparación de las Estrategias de acción correspondiente a la realidad evidenciada.

Habiendo realizado estas tres etapas (Misión y Visión, FODA, PEST), se realiza el análisis de las Partes Interesadas. Se deben detectar las partes interesadas y sus requisitos pertinentes (PIP), su efecto potencial en la organización que afecte la correcta prestación del servicio en función, no solo de los requisitos de los usuarios, sino también de la reglamentación vigente. Este análisis incluye a los actores detectados en el análisis PEST discriminándolos según su pertinencia.

Con la información sobre el contexto recabada, y el conocimiento de los requisitos de las partes interesadas, enfocando a cuáles son los procesos que se encargan de cumplir con esos requisitos, se elabora el SIPOC (Suppliers-Input-Process-Output-Customer) de toda la organización. La función de este registro es relevar los procesos que intervienen en la prestación del servicio principal de la organización, detallando a modo sintético los pasos en cada uno de ellos. Se incluyen los procesos de soporte. En este análisis se deben recordar las partes interesadas pertinentes y sus requisitos.

Con el diagrama SIPOC de la organización se realiza el Mapa de Procesos, donde se asignarán los procesos según su función dentro del SGC, detallando en la parte superior los estratégicos, en la parte media los de realización o prestación del servicio (razón de ser de la organización) y en la parte inferior los de soporte o de apoyo a la actividad principal. Se colocan los nombres de los procesos.

Luego de haber realizado las actividades precedentes, y tomando en cuenta las fuentes de información detalladas en el gráfico solapa "*Alcance del SGC*" con la observación del SIPOC y el Mapa de Proceso, se puede conformar la redacción del alcance, indicando el nombre de la organización y los procesos que se incluirán en el SGC. Cualquier requisito no aplicable de la Norma ISO 9001:2015 debe detallarse y explicarse el porqué de su no aplicabilidad.

Realizados los pasos anteriores estamos en condiciones de analizar las Debilidades y Amenazas que demostrarán los riesgos a los cuales se debe enfrentar en función del cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas pertinentes, gestionándolos en la solapa "*Gestion de Riesgos*", realizando una descripción de ellos, a qué parte interesada afecta, y cuál es el requisito afectado. Del mismo modo se procederá sobre los hallazgos que surjan de las Oportunidades que se trabajarán en el registro denominado "**Registro Unico**" en la solapa "*Hallazgos*".

Con todo este análisis de contexto, el Ministerio Público Fiscal está en condiciones de elaborar su Política de Calidad, la cual debe ser:

- a- acorde a la organización.
- b- un marco de referencia a los objetivos estratégicos redactados anteriormente.
- c- un compromiso que cumplir con los requisitos de las Partes Interesadas Pertinentes, las normas legales y la Norma ISO 900:2015.

PROCEDIMIENTO ESTRUCTURAL

(Requisito 4, 5, 6 Norma ISO 9001:2015)

PE v.3

ULTIMA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 2021



d- un compromiso con la mejora continua del SGC.

De esta manera en función al requisito de la Norma, al análisis y alcance de la organización, y su relación con el contexto se redacta la política de calidad.

Finalmente con la valoración resultante se establece un ranking de acciones prioritarias a enfrentar, las cuales se redactan como Objetivos Estratégicos, considerando las oportunidades, los riesgos detectados con el cumplimiento de las partes interesadas. Estos objetivos estratégicos son tratados en el registro **“Tablero de Gestion”**.

Con el resumen del resultante de las acciones realizadas en todas las solapas del documento **“Procedimiento Estructural”** se confecciona el documento **“Contexto de la Organización”** donde se define a la organización, su misión, visión, política de calidad, objetivos estratégicos, alcance del SGC y el mapa de procesos.

Una vez al año se analiza nuevamente todo el contexto de la organización, sus objetivos estratégicos y su alcance del SGC para establecer el **“Plan Anual de Calidad”**.

PUNTOS DE CONTROL

Son los puntos, operaciones o etapas que requieren un control eficaz para asegurar que la actividad se realice dentro de los márgenes de lo planificado.

El responsable del Área de Calidad deberá constatar que la documentación elaborada cumple con los requisitos establecidos por los Puntos 4, 5.2.1 y 6 de la Norma ISO 9001:2015, previo a su incorporación a la información documentada del SGC, incorporación que a su vez servirá como registro de este punto de control.

PROCEDIMIENTO ESTRUCTURAL

(Requisito 4, 5, 6 Norma ISO 9001:2015)

PE v.3

ULTIMA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 2021

DIAGRAMA DE FLUJO

